

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2015. évre vonatkozó
szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy a Net-Tv Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Internet elérési szolgáltatás

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap	5 nap
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	28 óra
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%	99,65%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%	83,43%
Garantált le- és feltöltési sebesség		
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		
CSEPEL5	2,5	4,85
CSEPEL10	3,50	9,84
CSEPEL15	5,00	14,74
CSEPEL30	7,50	29,75
CSEPEL60	10,00	56,51
Net 6	2,00	5,82
Net 10	3,50	9,84
Net 12	3,50	11,66
Net 15	5,00	14,74
Net 20	7,00	19,37
Net 60	20,00	56,51
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		
CSEPEL5	0,40	0,71
CSEPEL10	0,40	0,96
CSEPEL15	1,00	1,94

CSEPEL30	1,50	2,92
CSEPEL60	2,50	4,71
Net 6	0,40	0,96
Net 10	0,40	0,94
Net 12	0,40	0,96
Net 15	0,75	1,94
Net 20	1,00	2,92
Net 60	2,00	4,71

Budapest, 2016. február. 29

Net-Tv Zrt.